



COMANDO PER LA FORMAZIONE
E SCUOLA DI APPLICAZIONE DELL'ESERCITO
Reparto Didattico – Dipartimento Dottrina e Procedure


ESERCITO

GENERALITÀ SULLE FORME DI COMUNICAZIONE

Torino, 15 ottobre 2019



Materiale didattico ad uso interno ed esclusivo dei frequentatori dei corsi presso il Comando per la Formazione e Scuola di Applicazione dell'Esercito

PUBBLICAZIONI DI RIFERIMENTO



MD – USG-G-001 – Norme per la corrispondenza d’ufficio – Ed. 1970

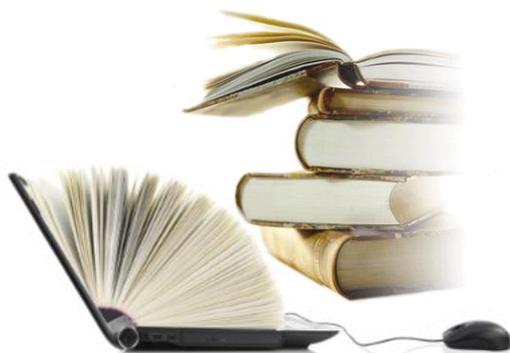
SMD – I – 003 – La posta elettronica in ambito Difesa, Ed. 2004

SMD 104 – Manuale per il servizio di Stato Maggiore Interforze – Ed. 1972

SME – 5867 – Abbreviazioni e sigle di uso autorizzato nell’Esercito – Ed. 2000

SME – 5895 – Nomenclatore militare – Ed. 1998

SME – Circ. – Norme e procedure di comunicazione dello SME – Ed. 2018





Conoscenza dei concetti di base:

- sulla comunicazione
- sugli strumenti per la comunicazione verbale e scritta.

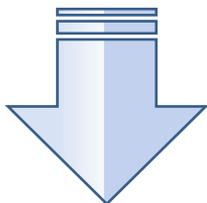


Le conoscenze acquisite sono utili per il proseguimento del corso e per le future esperienze professionali.



Conoscenza dei concetti di base:

- sulla comunicazione
- sugli strumenti per la comunicazione verbale e scritta.



Cosa è la comunicazione?

Quali sono i canali e i sistemi della comunicazione?

Quali sono le forme e gli strumenti della comunicazione?



1

LA COMUNICAZIONE

2

FORME E STRUMENTI PER LA COMUNICAZIONE



LA COMUNICAZIONE

L'UFFICIALE FREQUENTATORE:

1. DEVE POSSEDERE UN ALTO E CONVINTO "SENSO DELLA DISCIPLINA";
2. DEVE CONSOLIDARE E SVILUPPARE UN ALTO "SENSO DI RESPONSABILITÀ";
3. CURA CON RIGORE LA PROPRIA FORMA FISICA E L'ASPETTO ESTERIORE;
4. ESPRIME NELLA SUA CONDOTTA "CORRETTEZZA FORMALE E DISINVOLTURA";

5. POSSIEDE UN'OTTIMA PADRONANZA DELLA COMUNICAZIONE VERBALE E SCRITTA;



- Esigenza fondamentale dell'uomo
- Dal latino *Communis*: che appartiene a tutti
- Significa condividere esperienze, conoscenze e informazioni

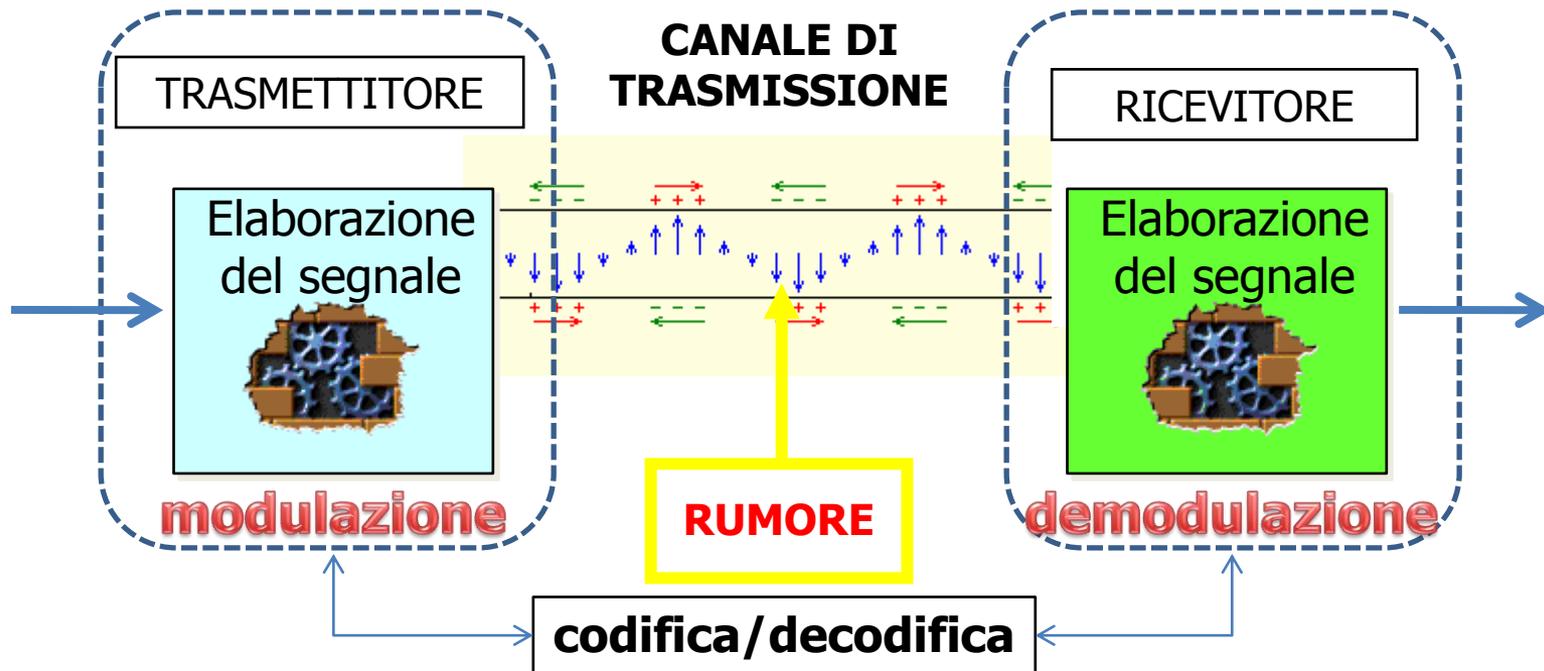
Cosa è la comunicazione?



Processo consistente nello scambio di **informazioni/messaggi**, attraverso un **canale** e secondo un **codice**, tra un sistema e un altro della stessa natura o di natura diversa.

**informazioni/messaggi
trasmessi**

**informazioni/messaggi
ricevuti**



Processo consistente nello scambio di **informazioni/messaggi**, attraverso un **canale** e secondo un **codice**, tra un sistema e un altro della stessa natura o di natura diversa.



SISTEMI DI COMUNICAZIONE Albert Mehrabian

VERBALE

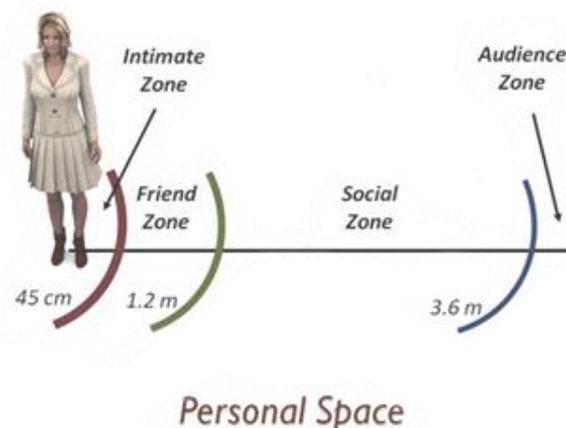
è costituita dalle parole che usiamo quando parliamo o scriviamo, e normalmente è anche il livello di cui siamo più consapevoli, quello che curiamo con maggiore attenzione.

PARAVERBALE

è il modo in cui diciamo qualcosa.

NON VERBALE

è tutto quello che si trasmette attraverso la propria postura, i propri movimenti, la posizione occupata nello spazio rispetto all'interlocutore, ma anche il proprio modo di vestire, di scrivere.

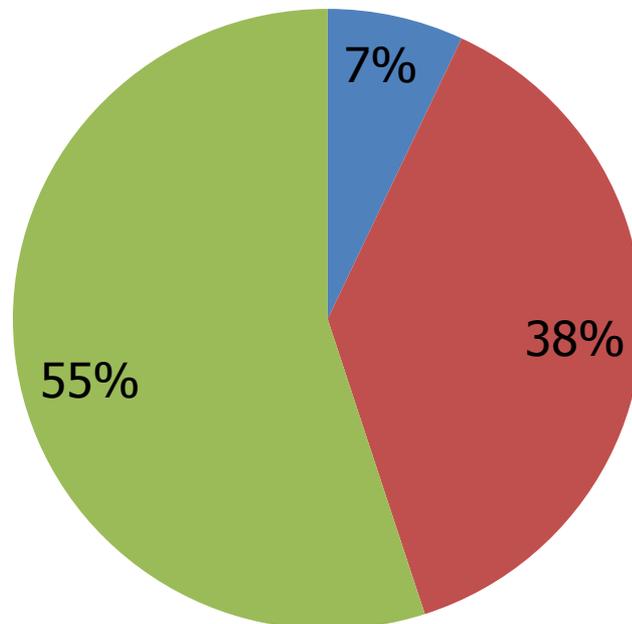


SISTEMI DI COMUNICAZIONE Albert Mehrabian

VERBALE

PARAVERBALE

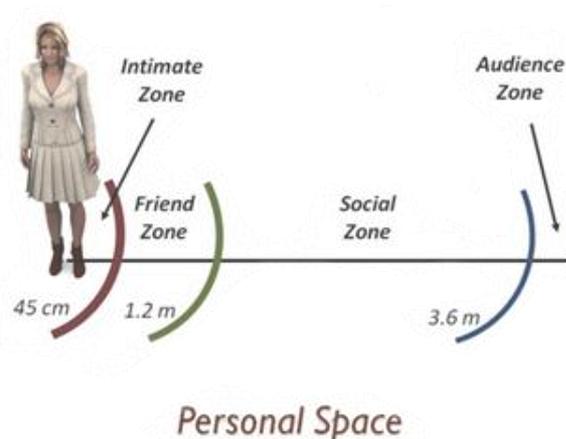
NON VERBALE



■ VERBALE 7%

■ PARAVERBALE 38%

■ NON VERBALE 55%



CANALI E SISTEMI DELLA COMUNICAZIONE

CANALE COMUNICATIVO	SISTEMI COMUNICATIVI (livelli)	SOTTOSISTEMA (elementi)
UDITIVO-VOCALE	VERBALE	Voce
	PARAVERBALE (prosodico)	Ritmo Velocità di eloquio Intonazione Forza vocale Enfasi Durata
	PARALINGUISTICO	Interruzioni Suoni non verbali

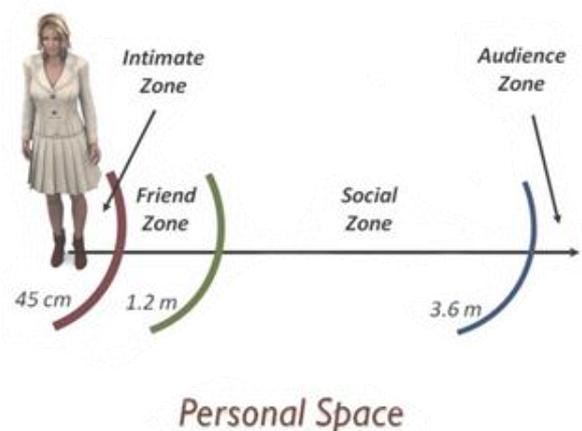


CANALI E SISTEMI DELLA COMUNICAZIONE

CANALE COMUNICATIVO

SISTEMI COMUNICATIVI
(livelli)

SOTTOSISTEMA
(elementi)



VISIVO-CINESICO	SPAZIALE	Dislocazione spaziale Distanza interpersonale
	CINESICO	Aspetto esteriore Orientamento Postura Gesti e sguardi

CANALI E SISTEMI DELLA COMUNICAZIONE

CANALE COMUNICATIVO

**SISTEMI COMUNICATIVI
(livelli)**

**SOTTOSISTEMA
(elementi)**



MOTORIO-TATTILE

TATTILE

Tatto (carezze e strette di mano)



CANALI E SISTEMI DELLA COMUNICAZIONE

CANALE COMUNICATIVO	SISTEMI COMUNICATIVI (livelli)	SOTTOSISTEMA (elementi)
UDITIVO-VOCALE	VERBALE	Voce
	PARAVERBALE (prosodico)	Ritmo Velocità di eloquio Intonazione Forza vocale Enfasi Durata
	PARALINGUISTICO	Interruzioni Suoni non verbali
VISIVO-CINESICO	SPAZIALE	Dislocazione spaziale Distanza interpersonale
	CINESICO	Aspetto esteriore Orientamento Postura Gesti e sguardi
MOTORIO-TATTILE	TATTILE	Tatto (carezze e strette di mano)

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

1. Non si può non comunicare.
2. In ogni comunicazione si ha una metacomunicazione che regola i rapporti tra chi sta comunicando.
3. Le variazioni dei flussi comunicativi all'interno di una comunicazione sono regolate dalla punteggiatura utilizzata dai soggetti che comunicano.
4. Le comunicazioni possono essere di due tipi: Analogiche e Digitali.
5. Le comunicazioni possono essere di tipo simmetrico o di tipo complementare.

Paul Watzlawick (1921-2017)



ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

1. Non si può non comunicare.



La comunicazione può anche essere involontaria non intenzionale!
Qualunque cosa tu faccia o dica (anche con l'indifferenza e l'inattività),
comunichi qualcosa di te agli altri, che tu lo voglia o meno.

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Paul Watzlawick

2. In ogni comunicazione si ha una metacomunicazione che regola i rapporti tra chi sta comunicando.

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione.

contenuto



relazione



ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Paul Watzlawick

3. Le variazioni dei flussi comunicativi all'interno di una comunicazione sono regolate dalla punteggiatura utilizzata dai soggetti che comunicano.

NON ci si riferisce ai segni di interpunzione, bensì alle diverse possibilità di interpretazione che un evento comunicativo può avere.



Punteggiatura della sequenza degli eventi, ossia dal modo in cui ognuno tende a credere che l'unica versione possibile dei fatti sia la propria.

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Paul Watzlawick

4. Le comunicazioni possono essere di due tipi: Analogiche e Digitali.



ANALOGICA: si basa sulla somiglianza (analogia) tra la comunicazione e l'oggetto della comunicazione → rientra in essa tutta la comunicazione non verbale e l'uso di immagini (ad esempio, se incrocio le braccia sul petto sto comunicando, per analogia, una chiusura).

NUMERICA o **DIGITALE:** riguarda l'uso di segni arbitrari organizzati da una sintassi logica (le parole).

Non esiste un'analogia strutturale tra l'albero reale e la sequenza delle lettere a-l-b-e-r-o: il fatto che esso ricordi una pianta è il risultato di una convenzione fissata nella nostra lingua.

**a-l-b-e-r-o**

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Paul Watzlawick

5. Le comunicazioni possono essere di tipo simmetrico o di tipo complementare.

SIMMETRICHE: nelle quali gli interlocutori si considerano di pari livello, sullo stesso piano e nessuno sembra voler prevalere sull'altro (ad esempio amici o colleghi di lavoro).



COMPLEMENTARI: nelle quali invece gli interlocutori si pongono su piani differenti, una posizione è considerata superiore e l'altra subordinata (esempio le interazioni tra dipendenti e superiori).



FORME E STRUMENTI PER LA COMUNICAZIONE

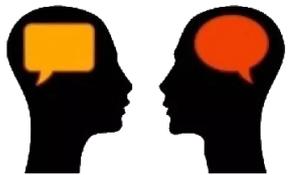


COMUNICAZIONE



interattiva
da singolo a singolo

diretta
faccia a faccia



mediata
a telefono



interattiva
da molti a molti

diretta
tavola rotonda



mediata
internet



monodirezionale
da singolo a molti

Diretta
conferenza



mediata
TV-radio



COMUNICAZIONE



La comunicazione si deve ispirare ai principi di:

brevità
chiarezza
efficacia

SCOPO

Informare

Spiegare

Persuadere

Esortare

Impartire ordini

INFORMARE: si espongono fatti o si forniscono nuove conoscenze.

Ci si limita ad illustrare fatti/avvenimenti o a fornire nuove conoscenze o a completare quelle già in possesso di chi ascolta o legge.

COMUNICAZIONE



La comunicazione si deve ispirare ai principi di:

- brevità**
- chiarezza**
- efficacia**

SCOPO

Informare

Spiegare

Persuadere

Esortare

Impartire ordini

SPIEGARE: oltre ad informare, ci si propone di **far comprendere** il motivo, il significato o il fine di quanto si espone.

COMUNICAZIONE



La comunicazione si deve ispirare ai principi di:

- brevità**
- chiarezza**
- efficacia**

SCOPO

- Informare
- Spiegare
- Persuadere**
- Esortare
- Impartire ordini

PERSUADÉRE: quando si vuole **ottenere il consenso** alle proprie idee, evidenziandone la validità.

COMUNICAZIONE



La comunicazione si deve ispirare ai principi di:

brevità
chiarezza
efficacia

SCOPO

Informare

Spiegare

Persuadere

Esortare

Impartire ordini

ESORTARE: quando vi è l'intenzione di **indurre/incoraggiare** chi legge a compiere un'azione materiale o suscitare determinate riflessioni.

COMUNICAZIONE



La comunicazione si deve ispirare ai principi di:

- brevità**
- chiarezza**
- efficacia**

SCOPO

Informare

Spiegare

Persuadere

Esortare

Impartire ordini

ORDINE: comunicazione scritta o verbale o trasmessa con altri mezzi, con cui un superiore impartisce istruzioni ad un dipendente.

COMUNICAZIONE



La comunicazione si deve ispirare ai principi di:

- brevità**
- chiarezza**
- efficacia**

In funzione dello scopo/destinatario/contesto ...

... per una comunicazione efficace, è importante la scelta ...

linguaggio



Forma di comunicazione

linguaggio



Forme di comunicazione

→ a,b,c,d,e,f,g,h ...

- contenuti nella forma più idonea all'interlocutore (forma possibilmente standardizzata);
- dire/scrivere ciò che è strettamente necessario evitando qualunque digressione inutilmente prolissa;
- EVITARE:
 - parole a valenza suggestiva, negativa e di dubbio;
 - neologismi e latinismi (a meno che quest'ultimi non si riferiscano a termini comunemente utilizzati nel linguaggio giuridico-legale e contribuiscano alla comprensione del testo);
 - espressioni esagerate, ambigue, inesatte, retoriche e burocratiche;
 - acronimi e abbreviazioni che non siano esplicitati o certamente conosciuti dagli interlocutori.



fiducia
certezza

risultato conseguibile
certezza
emozioni positive

➔ messaggio: "sicuramente sarai promosso"

linguaggio



Forme di comunicazione

→ a,b,c,d,e,f,g,h ...



➤ EVITARE:

- parole a valenza suggestiva, negativa e di dubbio;

“Sono contento dei tuoi risultati conseguiti al test d’ingresso ...

... ma per il prossimo dovresti sforzarti di più”.

inadempienza
incertezza
fatica
ansia

→ messaggio: “potresti prendere un brutto voto al prossimo test”

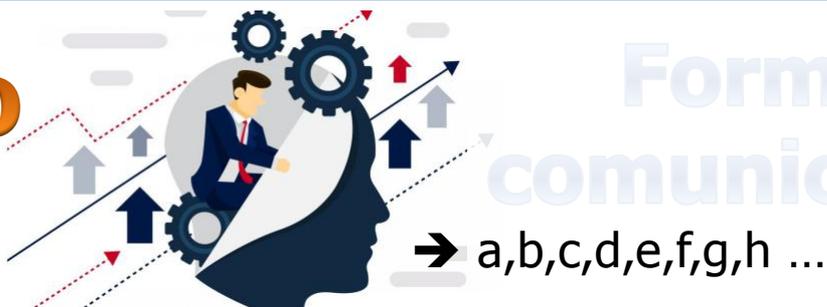
... e sono convinto che con lo stesso impegno conseguirai brillanti risultati anche al prossimo”.

fiducia
certezza

risultato conseguibile
certezza
emozioni positive

→ messaggio: “sicuramente sarai promosso”

linguaggio



Forme di comunicazione

➤ EVITARE:

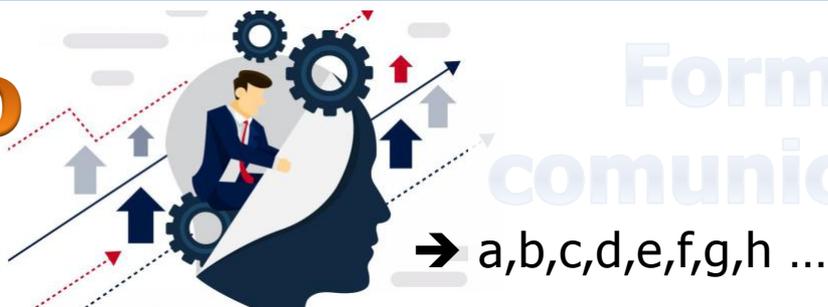
- neologismi e latinismi (a meno che quest'ultimi non si riferiscano a termini comunemente utilizzati nel linguaggio giuridico-legale e contribuiscano alla comprensione del testo);

Neologismo:

- parola o locuzione nuova, non appartenente al corpo lessicale della lingua italiana, tratta per derivazione o composizione da parole già in uso;
- aggiunta di un significato nuovo a parola già esistente.

→ Esempi parole da evitare: "scialla"; "uòpo"; "compiegare"; "contezza"

linguaggio



➤ EVITARE:

- espressioni esagerate, ambigue, inesatte, retoriche e burocratiche;

Espressioni esagerate:

→ frasi composte da parole che esprimono concetti fuori misura.

Espressioni ambigue:

→ frasi che possono essere variamente interpretate.

Frase retoriche:

→ frasi ricche di espressioni verbali solenni ma povere di contenuti, parole poco significative e inutili.

Espressioni burocratiche:

→ frasi complesse e oscure usate normalmente in burocrazia.



linguaggio



Forme di comunicazione

→ a,b,c,d,e,f,g,h ...

➤ EVITARE:

- acronimi e abbreviazioni che non siano esplicitati o certamente conosciuti dagli interlocutori.



linguaggio



Forme di comunicazione

	INTERNO	INTERNO/ESTERNO	ESTERNO
SCRITTA	<ul style="list-style-type: none"> • Appunto • Nota • Scheda • Sintesi • Sommario settimanale • Promemoria • Modulo Inoltro Documento • Memoria • Rapporto • Relazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Direttiva/Circolare • Ordine di Riunione • Verbale di Riunione • E-mail 	<ul style="list-style-type: none"> • Messaggio • Lettera • Ordine d'operazione • Comunicato Stampa • Articolo
ORALE	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto 	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonata • VTC • Conferenza • Briefing • Riunione 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervista

linguaggio

Forme di
comunicazione

INTERNO

INTERNO/ESTERNO

ESTERNO

SCRITTA

La produzione scritta dei documenti militari deve caratterizzarsi per:

- **CHIAREZZA:** agevole da comprendere e non fonte di errata interpretazione;
- **PROPRIETÀ:** canoni di autorità, sobrietà, concisione e precisione;
- **CORRETTEZZA:** osservanza della terminologia e delle espressioni codificate dall'uso corrente o dalle pubblicazioni ufficiali.

ORALE

FORMA DI COMUNICAZIONE PRIORITARIA E PIÙ IMMEDIATA:

- laddove non ne siano necessarie altre di diversa tipologia ovvero a supporto di comunicazioni formali;
- consente un flusso rapido di informazioni, evita fraintendimenti.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- Relazione

ORALE

- Rapporto

L'**appunto** è una **forma di comunicazione sintetica, strutturata e a schema "rigido"**, utilizzata in ambito Stato Maggiore per l'analisi e la presentazione di una **problematica complessa** ovvero per la sintetica presentazione di elementi di informazione.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- Relazione

ORALE

- Rapporto

La nota è una **forma di comunicazione scritta, a schema libero**, impersonale e dai contenuti essenziali, con l'obiettivo di fornire alle S.A. **elementi cognitivi, a premessa di ulteriori approfondimenti**, ovvero di informare le prefate Autorità sugli sviluppi di problematiche già note, per le quali non è necessario procedere con una disamina più analitica.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- Relazione

ORALE

- Rapporto

La scheda è un documento utilizzato per **descrivere in forma sintetica un argomento, anche complesso, o una situazione operativa.**

Nella stesura della scheda deve essere chiaramente indicato lo scopo e descritta la circostanza in modo preciso e puntuale, al fine di dare una visione completa della tematica trattata.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- Relazione

ORALE

- Rapporto

La sintesi ha lo scopo di **mettere in rilievo la sostanza di documenti lunghi e complessi e fornire un facile e rapido riferimento per individuare dati essenziali in essi contenuti.**

Gli argomenti devono essere presentati in stile chiaro e conciso. Lo schema da utilizzare è normalmente quello dell'appunto.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- **Sommario settimanale**
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- Relazione

ORALE

- Rapporto

Il sommario settimanale è una forma di comunicazione interna, elaborata a cura dell'Uf. SCa. SME che ha lo scopo di **portare sinteticamente a conoscenza** delle S.A., prima, e dello SME dopo, le decisioni/informazioni di maggior interesse.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- **Promemoria**
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- Relazione

ORALE

- Rapporto

Il promemoria ha lo scopo di **illustrare, in termini molto sintetici, tematiche e** linee d'azione già trattate o in itinere, da portare a conclusione o a una successiva fase di trattazione/sviluppo.

In particolare, viene utilizzato per richiedere contributi, segnalare dati o elementi di interesse, porre quesiti.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- Relazione

ORALE

- Rapporto

Il Modulo Inoltro Documento (MID) è un documento di comunicazione interna simile al “promemoria” ma volto specificamente a **trasmettere**, a uno o più “Reparti”, un documento di altro Ente, interno o esterno allo SME, unitamente ad alcune indicazioni per la sua trattazione.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- Relazione

ORALE

- Rapporto

La memoria è un documento che viene **compilato per risolvere un problema militare.**

A seconda che nel problema compaia o meno la volontà del nemico, in grado di modificare alcuni elementi della situazione, la memoria è definita **operativa** o **tecnica.**



G. di L.

1. GRUPPO DI LAVORO

Il Gruppo di Lavoro (GdL) si configura come un'unità ordinativamente costituita, definita da:

- composizione organica, con indicazione dell'esclusività o dell'abbinamento dell'incarico per il Capo Gruppo, nonché della potestà sanzionatoria attribuita ai membri;
- mandato;
- dipendenza;
- sede;
- durata;
- sostegno logistico-amministrativo.

Il GdL, quindi, è uno strumento ordinativo (sancito da apposite tabelle organiche) di elevata flessibilità, che permette di affrontare problematiche di rilevanza per la Forza Armata utilizzando risorse assegnate *ad hoc*.

2. GRUPPO DI PROGETTO

Il Gruppo di Progetto (GdP) è un elemento organizzativo per la risoluzione di problemi complessi, istituito temporaneamente con personale scelto *ad hoc* per la propria *expertise* nel settore d'interesse. Il GdP viene istituito dal Capo o Sottocapo di SME, ma non ha una configurazione ordinativa definita, né tantomeno sanzionata da apposito provvedimento (tabelle organiche). Esso si configura come unità destrutturata, flessibile in termini di partecipanti e che opera su specifico mandato.

Il GdP è costituito, quindi, da personale che permane effettivo presso il proprio Ente di appartenenza e che partecipa ai lavori, sia in ragione della propria conoscenza sia quale rappresentante dell'Ente/"Reparto" cui appartiene. Conseguentemente, la partecipazione a un determinato GdP non determina redazione di documentazione caratteristica connessa all'incarico svolto, a meno della possibile elaborazione, da parte del Capo Gruppo, di eventuali elementi di informazione per integrare la documentazione caratteristica del personale interessato.

e di cazione

to che viene
n **problema**

a compaia o
in grado di
lla situazione,
a o tecnica.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- **Rapporto**
- Relazione

ORALE

- Rapporto

Il rapporto è l'esposizione sommaria di un fatto specifico compilato al momento stesso o subito dopo che il fatto è giunto a conoscenza di chi ne deve rendere conto.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO

SCRITTA

- Appunto
- Nota
- Scheda
- Sintesi
- Sommario settimanale
- Promemoria
- Modulo Inoltro Documento
- Memoria
- Rapporto
- **Relazione**

ORALE

- Rapporto

La relazione è un documento che fornisce un **quadro più completo e circostanziato** del rapporto ed una **analisi approfondita di un fatto specifico** o di una attività a carattere generale e più estesa nel tempo.

linguaggio

Forme di
comunicazione

INTERNO/ESTERNO

- Direttiva/Circolare
- Ordine di Riunione
- Verbale di Riunione
- E-mail

SCRITTA

Le Direttive/Circolari sono **pubblicazioni non dottrinali a carattere prescrittivo** impiegate per emanare, in maniera organica e strutturata, le disposizioni su tematiche complesse che non possano essere compiutamente regolate con forme di comunicazione scritta più elementari, come lettere o messaggi.

ORALE

- Le **direttive**, in particolare, sono **documenti con cui si prescrive una linea generale di** condotta da seguire o con cui si ordina una particolare azione.
- Le **circolari**, invece, sono **norme amministrative interne** emanate per disciplinare, nel dettaglio, una specifica materia.

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO/ESTERNO

- Direttiva/Circolare
- Ordine di Riunione
- Verbale di Riunione
- E-mail

SCRITTA

Le riunioni sono uno strumento essenziale dell'attività dello SM. Permettono di giungere a punti di vista e conclusioni di gruppo nei riguardi di una determinata questione.

Possono essere indette: riunioni generali, parziali, periodiche e occasionali.

- La riunione è preceduta dalla diramazione di un ordine del giorno (o **ordine di riunione**).
- Al termine della riunione dovrà essere redatto apposito **verbale**/resoconto sommario, stilato dal Segretario e firmato dal Presidente, che deve rispecchiare fedelmente l'andamento della discussione.

ORALE

linguaggio

Forme di
comunicazione

INTERNO/ESTERNO

- Direttiva/Circolare
- Ordine di Riunione
- Verbale di Riunione
- E-mail

SCRITTA

La posta elettronica è un servizio di messaggistica standard internet che consente la trasmissione e la ricezione di documenti mediante l'ausilio di strumenti telematici.

Le caselle di posta elettronica in ambito Difesa si configurano di tipo istituzionale come di seguito indicato:

- casella di posta elettronica funzionale: identificativo d'utenza@dominio reparto → institcomsv@comform.esercito.difesa.it
- casella di posta elettronica personale: nome.cognome@esercito.difesa.it

ORALE

linguaggio



Forme di comunicazione

INTERNO/ESTERNO

Il **briefing** è una forma di comunicazione orale tipicamente militare per fornire sintetiche istruzioni o informazioni. È tenuto, di massima, dal responsabile della branca funzionale, dall'esperto di settore o dal titolare dell'unità organizzativa.

- *Information/Mission briefing* (obj è la comprensione);
- *Decision briefing* (per fornire elementi per decisione);
- *Staff briefing* (per condividere elementi di informazione);
- *Debriefing* (per fornire elementi di informazione, commenti, spunti di miglioramento dopo un'attività).

SCRITTA

ORALE

- Telefonata
- VTC
- Conferenza
- Briefing
- Riunione

linguaggio



Forme di comunicazione

SCRITTA

Il messaggio è un tipo di comunicazione scritta, caratterizzato dall'immediatezza della diffusione, redatto con linguaggio estremamente conciso.

Il messaggio, per le comunicazioni non classificate, è gestito, di norma, tramite il servizio di E-MESSAGE un applicativo che permette di inviare e ricevere messaggi formattati secondo gli standard in vigore, tra gli Enti dotati di indirizzo telegrafico.

ORALE

ESTERNO

- Messaggio
- Lettera
- Ordine d'operazione
- Comunicato Stampa
- Articolo

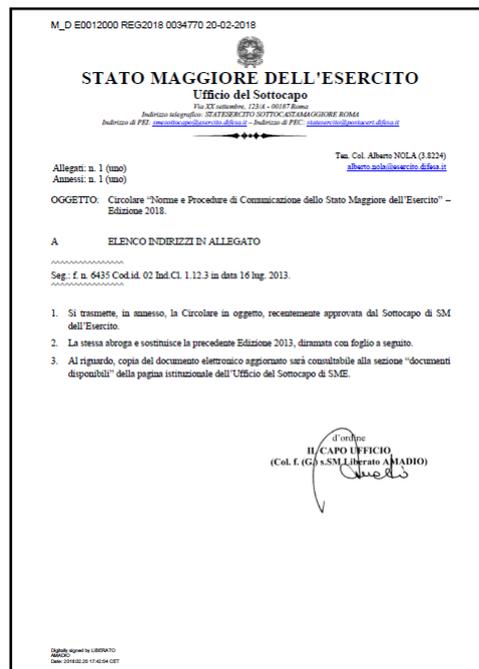
- Intervista

linguaggio



Forme di comunicazione

La lettera costituisce la **forma principale di corrispondenza ufficiale** tra Enti differenti.



SCRITTA

ORALE

ESTERNO

- Messaggio
- Lettera
- Ordine d'operazione
- Comunicato Stampa
- Articolo

- Intervista

linguaggio



Forme di comunicazione

SCRITTA

L'ordine di operazione è un documento esecutivo redatto in forma standardizzata che fissa perentoriamente ai Comandi subordinati una ben definita linea d'azione da seguire per assolvere una missione in circostanze generalmente ben determinate.

La sua emanazione è, normalmente, preceduta da uno o più preavvisi d'ordine.

ORALE

ESTERNO

- Messaggio
- Lettera
- **Ordine d'operazione**
- Comunicato Stampa
- Articolo

- Intervista



CONSIGLI ...

CONSIGLI PER UNA CORRETTA ED EFFICACE ESPOSIZIONE ORALE

- dominare l'eventuale nervosismo iniziale;
- guardare l'uditorio per richiamare l'attenzione e prendere fiato;
- controllare la voce e respirare ampiamente tra una frase e l'altra;
- pronunciare le prime parole molto chiaramente così da stabilire un contatto con l'uditorio e abituarlo al tono di voce;
- pronunciare frasi composte mediamente da 15-20 parole, guardare successivamente gli ascoltatori;
- non guardare il soffitto, le pareti, né tenere gli occhi bassi e fissi a terra;
- sorvegliare le reazioni dell'uditorio e adattare l'esposizione alle reazioni;
- comportarsi in modo corretto e disinvolto;
- fare gesti e movimenti espressivi e misurati;
- EVITARE di parlare passeggiando, stando seduti, recitando a memoria, utilizzando una voce monotona, voltando le spalle all'uditorio.



CONSIGLI PER UNA CORRETTA ED EFFICACE COMUNICAZIONE SCRITTA

Prima di redigere una qualsiasi comunicazione scritta, è necessario procedere a:

- **analisi dello scopo** che si prefigge il documento;
- **esame delle parti** interessate;
- **puntualizzazione dell'argomento** da trattare;
- **raccolta del materiale** necessario;
- stesura dello **schema**;
- stesura integrale del **testo**;
- **revisione e correzione** del testo.



CONSIGLI PER UNA CORRETTA ED EFFICACE COMUNICAZIONE SCRITTA

1. Inizialmente senza preoccuparsi molto della forma, **mettere per iscritto i propri pensieri nella loro completezza** (INTRODUZIONE – ESPOSIZIONE – CONCLUSIONE – (PROPOSTE)).
2. Esprimere le idee in **periodi brevi** (non più di 15-20), ridurre/evitare le subordinate.
3. Usare una **forma concisa**, semplice, essenziale (soggetto, verbo, complemento).
4. Usare **termini semplici e significativi**, che siano comprensibili a tutti.
5. Usare **termini appropriati all'argomento ed al livello** al quale esso è trattato.

CONSIGLI PER UNA CORRETTA ED EFFICACE COMUNICAZIONE SCRITTA

6. **Esprimersi utilizzando i verbi in forma positiva piuttosto che negativa. Le idee devono essere espresse in forma diretta ed immediata, evitando espressioni suscettibili di indebolire il discorso o ritardare la comprensione.**
7. **Illustrare i concetti, per renderli più concreti, vividi e comprensibili.**
8. Usare **avverbi, aggettivi e parole di transizione appropriati** per passare senza scosse o lacune da un punto all'altro dell'esposizione.
9. Ricorrere all'uso degli **allegati** tutte le volte che sia ritenuto possibile e conveniente.
10. Al termine **rivedere forma e stile e sempre rileggere**, magari ad alta voce, per evitare "svarioni"; **fare leggere ad altri** per un riscontro su idee, intelligibilità dei contenuti e per possibili errori formali.

SINTETICITA'

ESERCIZIO

Siete stati comandati a rappresentare il vostro Comandante ad una conferenza. Rientrati in caserma dovete informarlo riguardo a quanto è stato trattato dal conferenziere.

1. Quale strumento di comunicazione scritta utilizzate?
2. Perché?

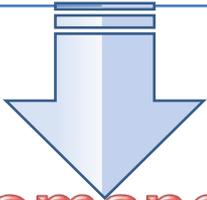




RIEPILOGO

A person in a blue shirt and tie is holding a yellow sticky note. The note has the text "DON'T FORGET!" written on it in black marker. The person's face is partially visible, showing a smile.

DON'T
FORGET!



Domande & Risposte

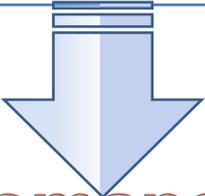


Cosa è la comunicazione?

Quali sono i canali e i sistemi della comunicazione?

Quali sono le forme e gli strumenti della comunicazione?





Domande & Risposte



Cosa è la comunicazione?

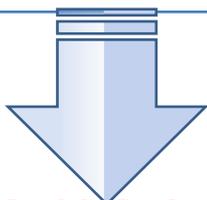
Quali sono i canali e i sistemi della comunicazione?

Quali sono le forme e gli strumenti della comunicazione?

Processo consistente nello scambio di **informazioni/messaggi**, attraverso un **canale** e secondo un **codice**, tra un sistema e un altro della stessa natura o di natura diversa.

➤ ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE





Domande & Risposte

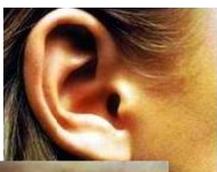


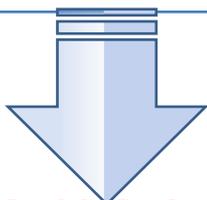
Cosa è la comunicazione?

Quali sono i canali e i sistemi della comunicazione?

Quali sono le forme e gli strumenti della comunicazione?

CANALE COMUNICATIVO	SISTEMI COMUNICATIVI (livelli)	SOTTOSISTEMA (elementi)
UDITIVO-VOCALE	VERBALE	Voce
	PARAVERBALE (prosodico)	Ritmo Velocità di eloquio Intonazione Forza vocale Enfasi Durata
	PARALINGUISTICO	Interruzioni Suoni non verbali
VISIVO-CINESICO	SPAZIALE	Dislocazione spaziale Distanza interpersonale
	CINESICO	Aspetto esteriore Orientamento Postura Gesti e sguardi
MOTORIO-TATTILE	TATTILE	Tatto (carezze e strette di mano)





Domande & Risposte



Cosa è la comunicazione?

Quali sono i canali e i sistemi della comunicazione?

Quali sono le forme e gli strumenti della comunicazione?

	INTERNO	INTERNO/ESTERNO	ESTERNO
SCRITTA	<ul style="list-style-type: none">• Appunto• Nota• Scheda• Sintesi• Sommario settimanale• Promemoria• Modulo Inoltro Documento• Memoria• Rapporto• Relazione	<ul style="list-style-type: none">• Direttiva/Circolare• Ordine di Riunione• Verbale di Riunione• E-mail	<ul style="list-style-type: none">• Messaggio• Lettera• Ordine d'operazione• Comunicato Stampa• Articolo
ORALE	<ul style="list-style-type: none">• Rapporto	<ul style="list-style-type: none">• Telefonata• VTC• Conferenza• Briefing• Riunione	<ul style="list-style-type: none">• Intervista

Domande ?



Grazie per l'attenzione